CCI CHARENTE FORMATION

GÉRER LES RELATIONS DIFFICILES AVEC SES CLIENTS

Formation sélectionnée par AKTO

2 jours (14 heures)

L'Isle-d'Espagnac

1 ET 2 JUIN 2026
16 ET 17 NOVEMBRE 2026

PRIX NET PARTICIPANT : 350€

MODALITÉS ET DELAIS D'ACCÈS

Entretien préalable et tests de positionnement en amont de la formation.
Inscription jusqu'à 15 jours avant le démarrage de la formation.

PUBLIC VISÉ ET PREREQUIS

Vendeurs, les technico-commerciaux, les chargés de clientèle
Aucun prérequis.

MÉTHODES MOBILISÉES

Formation animée par un enseignant spécialiste, essentiellement pratique à partir de nombreux travaux dirigés.

INFORMATIONS

Restaurant et hébergement paiement sur place (CB, chèque, espèces)

OBJECTIFS

- Gérer les relations délicates d'une relation commerciale
- Intégrer les comportements et outils qui préviennent le conflit
- S'approprier les principales techniques de résolution d'un conflit

PROGRAMME ET COMPÉTENCES

Définir une réclamation

- Différencier les réclamations et les litiges ; citer des motifs de réclamations et les enjeux pour le client et l'entreprise ; analyser le comportement du client ; repérer les critères de différenciation ; identifier la typologie des réclamations ; trier les types de réclamants et les comportements associés ; expliciter les modes d'accès aux réclamations ; décrire les enjeux ; détailler les enjeux pour l'entreprise ; différencier les notions de ressenti et d'enjeu.

Réagir aux réclamations clients ou litiges

- Adopter le bon positionnement ; pratiquer la méthode « ECR » ; gérer la communication au téléphone ; utiliser la méthode des feux tricolores ; identifier les comportements clés ; oser dire non avec bienveillance ; favoriser le dialogue ; employer la méthode « E.R.E » ; développer sa compréhension par le questionnement ; harmoniser ses vecteurs de communication ; tenir un discours approprié avec des postures adaptées ; tester les éléments constitutifs d'une bonne intonation ; parler dans un langage positif et convaincant ; évaluer les risques ; clarifier la situation ; négocier un accord ; connaître son champ décisionnel ; valider les attentes réelles ; proposer une solution satisfaisante pour le client et l'entreprise ; valoriser les avantages de la proposition ; assurer le suivi de la réclamation.

Gérer son stress en face à face avec le client ou par téléphone

- Développer son assertivité ; s'affirmer en respectant l'autre ; identifier des attitudes adéquates ; poser sa voix ; utiliser sa respiration pour rester calme ; transformer ses émotions en énergie positive.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

À l'issue de la formation, une évaluation est réalisée pour valider l'atteinte des compétences visées.

RÈGLEMENT INTÉRIEUR

NOS INDICATEURS

Juin 2024 - Juin 2026

Date mise à jour : 18/05/2026

CONTACTEZ NOTRE EQUIPE
05 45 90 13 13
formation-continue@ccicharente-formation.fr